

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil eksplorasi penulis, dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan akta kematian berbasis online di Suku dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan melalui Aplikasi Alpukat Betawi telah memberikan perubahan dan reformasi bagi pelayanan publik khususnya pelayanan akta kematian. Hal ini terlihat melalui hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti bahwa inovasi ini telah disesuaikan dengan indikator penelitian. Inovasi pelayanan akta kematian ini telah diukur berdasarkan teori inovasi menurut Rogers dengan indikator penelitian yaitu: keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan di amati.

Pada indikator keuntungan relatif, hadirnya inovasi pelayanan akta kematian melalui Aplikasi Alpukat Betawi telah menciptakan pelayanan yang lebih efisien dan memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi masyarakat. Selain itu, pada indikator kesesuaian inovasi ini juga telah menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat sehingga hal ini mendorong peningkatan kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik.

Pada indikator kemungkinan dicoba dan kemudahan diamati, telah terbukti bahwa aplikasi ini telah teruji sebelumnya dan hasilnya telah dirasakan oleh masyarakat. Namun, pada indikator tingkat kerumitan masih terjadi kendala dan hambatan yang dialami oleh masyarakat dalam mengakses proses

pembuatan akta kematian melalui Aplikasi Alpukat Betawi, dimana masih terjadinya kendala teknis seperti server error dan down sehingga masyarakat terhambat dalam mengakses aplikasi ini. Hal ini berarti bahwa inovasi pelayanan akta kematian berbasis online ini belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kendala yang dialami oleh masyarakat.

Oleh karena itu, untuk mengatasi permasalahan yang masih terjadi diperlukan evaluasi dan strategi pengembangan aplikasi oleh Dinas/Suku Dinas Dukcapil yang berkolaborasi dengan pemerintah agar aplikasi ini dapat memberikan pelayanan yang cepat dan akurat sesuai dengan kebutuhan dan meningkatkan harapan kepuasan masyarakat. Selain itu, perlu adanya peningkatan sosialisasi kepada masyarakat secara lebih merata agar masyarakat paham terkait manfaat penggunaan aplikasi Alpukat Betawi dalam pembuatan akta kematian dan meningkatkan kesadaran masyarakat untuk segera membuat akta kematian setelah terjadi peristiwa kematian agar tidak tertunda kedepannya. Maka, terkait hal tersebut semakin masyarakat proaktif peduli terhadap perbaikan pelayanan publik, semakin besar pula potensi penyelenggara layanan melakukan inovasi layanannya yang lebih baik.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti memberi saran untuk inovasi Alpukat Betawi pada Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta selatan, sebagai berikut:

a. Teoritis

Untuk peneliti selanjutnya, diharapkan agar dapat memperdalam dan memperluas kajian terkait pelayanan administrasi kependudukan melalui Alpukat Betawi pada Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan sebagai sarana pelayanan dalam pembuatan Akta Kematian.

b. Praktis

- 1) Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, sehingga perlu untuk selalu mempertahankan kinerja pemerintahan dengan terus melakukan inovasi-inovasi lain dalam pembaharuan pelayanan publik yang lebih baik kedepannya.
- 2) Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan diharapkan dapat memberikan sosialisasi dan penyuluhan yang lebih intensif khususnya kepada masyarakat yang kurang paham teknologi dan lansia, mengenai prosedur dan manfaat dari inovasi Alpukat Betawi serta meningkatkan kesadaran masyarakat terkait pentingnya kepemilikan Akta Kematian. Agar masyarakat mengetahui dan ikut berpartisipasi dalam menyukseskan inovasi Alpukat Betawi, sehingga menjadikan aplikasi ini untuk menunjang dalam peningkatan cakupan akta kematian.
- 3) Agar aplikasi Alpukat Betawi dapat berjalan dengan baik untuk menghindari permasalahan yang kerap terjadi, perlu adanya pemeliharaan atau perawatan sistem yang dilakukan secara berkala agar dapat digunakan oleh banyak server dalam satu waktu sehingga tidak terjadi down/eror.